

Reconnaissez-vous vos forces et vos faiblesses de communication ?

« Les individus apprennent qui ils sont par la manière dont ils sont traités. À partir de la communication verbale ou non verbale, chaque personne apprend si elle est aimée ou non, acceptée ou non, si elle inspire le respect ou le dédain, le succès ou l'échec. Pour avoir une perception de soi solide, l'individu a besoin d'amour, de respect et d'acceptation de la part des personnes importantes dans sa vie. » – Abraham Maslow

Autoévaluation rapide

Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure vous considérez-vous comme un communicateur efficace ? Expliquez votre réponse dans votre journal d'apprentissage.

Voici une liste de comportements de communication efficaces et inefficaces. En la parcourant, cochez ceux qui reflètent ce que vous faites généralement. Dans les conversations :

1. Je m'engage activement.

Efficace :

- ☐ Je me concentre davantage sur l'écoute que sur la parole.
- ☐ Je prête une attention totale.
- ☐ J'accuse réception du message de l'interlocuteur et je réponds de manière réfléchie.
- ☐ Je résume ou paraphrase pour confirmer ma compréhension.
- ☐ Je pose des questions de clarification.
- ☐ J'utilise des signaux non verbaux comme hocher la tête et maintenir le contact visuel.

Inefficace :

- ☐ J'interromps l'interlocuteur.
- ☐ Je change de sujet pour parler de moi-même.
- ☐ Je ne demande pas de clarification lorsque nécessaire.
- ☐ Je suis distrait par le téléphone ou d'autres choses.

2. Je fais preuve d'empathie.

Efficace :

- ☐ Je reconnais les sentiments et les expériences des autres sans jugement.
- ☐ Je démontre de la compréhension et de la compassion.

Inefficace :

- ☐ Je critique l'autre personne ou je porte un jugement.
- ☐ Je prodigue des conseils non sollicités.

3. Je suis clair et concis.

Efficace :

- ☐ J'utilise un langage concis et organisé.
- ☐ J'évite de faire part de détails inutiles.
- ☐ J'exprime mes pensées directement.
- ☐ J'utilise un langage approprié pour le public.

Inefficace :

- ☐ J'utilise des termes complexes.
- ☐ Je me lance dans des diatribes, des *rants* ou des monologues.
- ☐ Je m'éloigne du sujet principal.
- ☐ Je divague ou je monopolise le temps de parole.

4. Je respecte les différences.

Efficace :

- ☐ Je gère les désaccords de manière respectueuse.
- ☐ J'écoute activement.
- ☐ Je recherche un terrain d'entente.
- ☐ J'accepte que d'autres puissent avoir des opinions différentes.
- ☐ J'utilise des déclarations en « je » pour exprimer mes pensées.

Inefficace :

- ☐ J'utilise des déclarations en « tu » qui accusent les autres.
- ☐ Je fais des suppositions.
- ☐ J'essaie de convaincre les autres qu'ils ont tort.
- ☐ Je fais des déclarations polarisantes.
- ☐ Je critique fréquemment les autres et je me plains.
- ☐ Je stéréotype les autres.

En révisant vos réponses, avez-vous trouvé que vous avez coché plus de comportements efficaces ou inefficaces ? Remarquez-vous des *patterns* émergents ? Où pensez-vous exceller et où pourriez-vous avoir besoin d'amélioration, selon votre autoévaluation ? Prenez note de vos réponses à ces questions dans votre journal d'apprentissage.

Maintenant, vous avez une petite idée de vos compétences en communication, mais qu'en diraient les personnes avec qui vous communiquez sur une base régulière ou ponctuelle ? S'il est plus ardu pour vous de déterminer quels sont vos points forts et vos points faibles, voici quelques suggestions pour vous aider :

1. **Sollicitez de la rétroaction.** Pour s'améliorer, il faut d'abord savoir où mettre les efforts nécessaires. Avoir une bonne idée des points que vous devez améliorer et en être conscient

est la première étape pour changer. Il peut aussi être pertinent de porter attention aux signaux corporels de vos interlocuteurs pour découvrir et confirmer vos faiblesses.

2. **Portez attention à votre façon de communiquer et d'écouter.** Réfléchissez à l'efficacité de vos habitudes en listant leurs avantages et leurs inconvénients. Est-ce que votre façon de communiquer entraîne les résultats escomptés? Si ce n'est pas le cas, il est de votre responsabilité de fournir des efforts pour réduire les comportements négatifs et augmenter les comportements positifs.
3. **Faites de l'autorétroaction.** Selon Peter Drucker, spécialiste du management, l'analyse de la rétroaction (*feedback analysis*) peut s'avérer très utile pour développer vos forces. Cette technique consiste à déterminer vos attentes concernant une situation puis à les comparer avec ce qui s'est passé dans la situation (c'est-à-dire les résultats de vos actions et de vos décisions). Il est donc important de prendre un temps d'arrêt avant de décider des actions à prendre et un temps de réflexion après pour évaluer et reformuler vos attentes. Voici donc les deux étapes à suivre :
 - a. Réfléchissez à la façon dont vous voulez communiquer, c'est-à-dire vous fixer des objectifs personnels afin de réduire les communications négatives (par exemple : interrompre, mettre la faute sur l'autre, vous centrer sur le passé, adopter une attitude défensive) et d'augmenter la proportion de communications positives (par exemple : utiliser le « je », essayer de comprendre plutôt que de convaincre l'autre de penser de la même façon, prendre le temps d'écouter avant d'exprimer votre propre opinion ou d'offrir des solutions).
 - b. Évaluez dans quelle mesure les objectifs établis ont été atteints – après avoir mis votre plan d'action en œuvre. S'ils ne l'ont été que partiellement, il faut en prendre note puis prendre les actions nécessaires afin de les atteindre dans les prochaines communications.

En plus, Peter Drucker a également identifié plusieurs conditions de succès à une communication réussie :

- La connaissance de soi est importante dans la mesure où elle permet aux leaders de choisir les situations qui font appel à leurs forces plutôt qu'à leurs faiblesses.
- Il est nécessaire de corriger les mauvaises habitudes acquises avec le temps.
- Il est important de comprendre que communiquer est une responsabilité que vous devez endosser. Ce que vous dites et la façon dont vous écoutez peuvent influencer la qualité de vos relations. En ce sens, il est important de communiquer non seulement en fonction de vos objectifs, mais aussi en fonction des besoins que peuvent avoir les autres.
- Un des moyens privilégiés consiste nécessairement à mieux connaître les gens qui vous entourent pour ainsi mieux communiquer avec eux.

Existe-t-il d'autres trucs et astuces ? Érica Guilane-Nachez présente « 13 principes pour bien communiquer ». En voici quelques-uns pour vous inspirer :

1. **La communication va bien au-delà des mots ; elle englobe également la communication non verbale.** En effet, selon les experts, environ 70 % de la communication est non verbale. Le langage corporel comprend le ton de voix, la posture, les expressions faciales, le contact visuel, et plus encore. Ainsi, lorsque vous complimentez quelqu'un, votre langage corporel doit être en accord avec le contenu de votre message. Par exemple, si vous dites à votre collègue que vous aimez ses chaussures, il est préférable de ne pas afficher une expression de dédain.
2. **Une communication efficace repose principalement sur une écoute attentive.** En écoutant activement, vous montrez à votre interlocuteur que ce qu'il dit est important pour vous. En laissant de l'espace pour que les autres s'expriment, vous obtenez des informations précieuses sur leurs pensées et sur le sujet de la conversation.
3. **Assumez la responsabilité des erreurs de communication qui surviennent.** En cas de malentendu ou de quiproquo, prenez l'initiative de clarifier la situation pour préserver la confiance et l'estime de votre interlocuteur. En adoptant cette approche, vous évitez les petits malentendus qui peuvent perturber la conversation et vous vous concentrez sur l'objectif commun.

Votre défi en deux parties

Nous vous invitons à jeter un œil à vos compétences en communication et à les améliorer.

Partie 1

1. Pendant trois jours cette semaine, observez attentivement vos habitudes de communication. Évaluez votre efficacité et votre inefficacité en utilisant la liste présentant des comportements de communication au début de l'exercice.
2. Avez-vous remarqué une tendance à présenter davantage de comportements efficaces ou inefficaces ? Décrivez au moins trois éléments qui illustrent vos forces et trois éléments qui reflètent vos faiblesses en communication que vous avez observés au cours de cette période d'observation.
3. Comparez vos réponses basées sur les trois derniers jours avec vos réponses précédentes (lorsque nous vous avons demandé de considérer vos comportements en général). Comment ont-elles évolué ou différé ?
4. Si vous rencontrez des difficultés à identifier vos forces et vos faiblesses, demandez à une personne de confiance de vous fournir des retours d'observation et notez leurs commentaires dans votre journal d'apprentissage.

Prenez soin de noter vos découvertes et vos efforts dans votre journal d'apprentissage.

Partie 2

1. Identifiez comment vous pouvez neutraliser vos faiblesses ou les transformer en force. Par exemple, plutôt que d'interrompre les autres, essayer d'écouter activement ce qu'ils essaient de communiquer.
2. Au cours des trois prochains jours, concentrez vos efforts sur l'utilisation de vos points forts en communication et sur la neutralisation de vos faiblesses.

Notez attentivement vos efforts et les apprentissages que vous en tirez dans votre journal d'apprentissage.

Réflexion

Répondez aux questions suivantes dans votre journal d'apprentissage.

1. En matière de communication, comment avez-vous trouvé ce défi ? Dans quelle mesure a-t-il été difficile de changer vos habitudes de communication ?
2. Maintenant que vous avez adopté de nouvelles habitudes, mettez à jour les descriptions de vos forces et de vos faiblesses en communication. Quelles différences significatives observez-vous par rapport aux premières descriptions ?
3. Prêtez-vous désormais plus d'attention à la manière dont vous communiquez après avoir terminé cet exercice ?
4. « La façon dont nous communiquons et écoutons en dit long sur qui nous sommes. » Si cela est vrai, que disent de vous vos habitudes de communication ? Quelle est votre opinion sur cette déclaration ?
5. Comment les leaders peuvent-ils bénéficier de cet exercice ? Selon vous, quelles sont les trois forces de communication essentielles que les leaders doivent posséder et pourquoi ?
6. Comment les leaders peuvent-ils aider les membres de leur équipe à devenir de meilleurs communicateurs ?

Plan d'action

Dans votre journal d'apprentissage, décrivez trois actions spécifiques que vous entreprendrez dès maintenant pour prendre davantage conscience de vos faiblesses en communication et y remédier, (a) en continuant à développer vos compétences en communication, (b) en éliminant vos faiblesses en communication et (c) en encourageant les autres à faire de même en développant leurs compétences et en corrigeant leurs faiblesses en communication.